RELATÓRIO OUVIDORIA CRAGO 2024

Índice

3 Ouvidoria do CRAGO

4 Conheça a Ouvidoria do CRAGO

5 Responsáveis pela Ouvidoria

6 Relatório Anual de 2024

7 Principais Atividades

11 Perfil do Solicitante

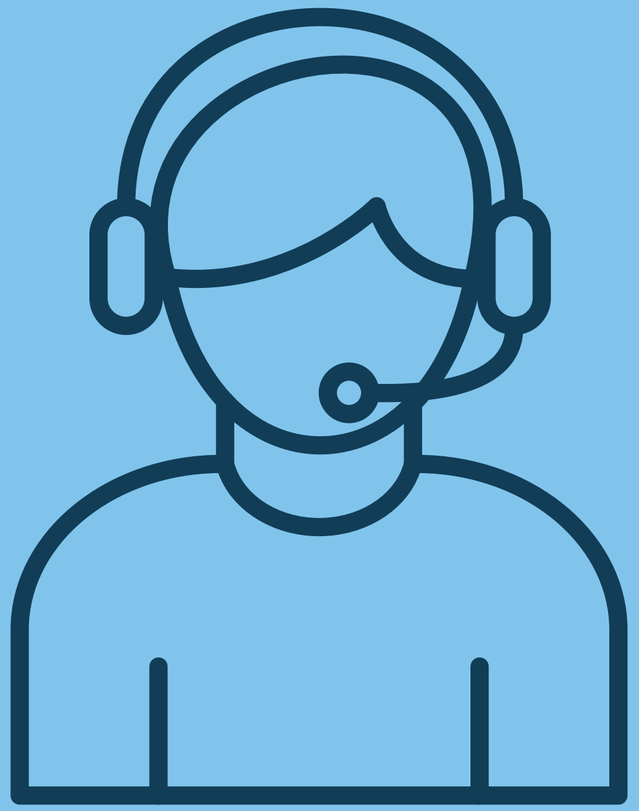
12 Análise Comparativa: 2023 e 2024

13 Demandas de outro Canal Protocoladas na Ouvidoria

14 Tratativas da Ouvidoria

15 Conclusão

Ouvidoria CRAGO



A Ouvidoria é um canal essencial de comunicação, promovendo o diálogo entre as organizações e o público com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

Além disso, a Ouvidoria se consolida como um instrumento indispensável na construção de relações sólidas e transparentes, demonstrando o compromisso contínuo com a melhoria dos processos e com as necessidades de quem utiliza seus serviços.

Conheça a Ouvidoria do CRAGO

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria, é o principal canal para reclamações não solucionadas pelos outros setores de atendimento. Portanto, a procura pela Ouvidoria é mais adequado quando se sentir lesado por falta de atendimento adequado ou tiver dúvida da correção dos atos relativos à solução proferida pelos setores.

Qual é a finalidade da Ouvidoria?

A Ouvidoria tem a finalidade de encaminhar registros sobre assuntos pertinentes ao Conselho Regional de Administração de Goiás nos quais os tramites normais não resolveram como: reclamações, sugestões, elogios, críticas, entre outros. Amplia os canais de participação da categoria, para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CRAGO.

Qual é o papel do Ouvidor?

O Ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro do CRAGO. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários.

Qual é o processo de atuação da Ouvidoria?

- Receber e analisar as informações.
- Identificar e constatar sua pertinência.
- Localizar a área competente.
- Comunicar a existência do problema e requisitar esclarecimentos e soluções, o mais breve possível.
- Informar ao usuário a solução adotada.
- Verificar se o processo de prestação do serviço foi devidamente aprimorado.
- Prestar todas as informações às instâncias superiores.

Responsáveis pela Ouvidoria do CRAGO

Admª Keide Sousa da Silva

Ouvidora Efetiva

Thayanne Dourado Lima

Ouvidora Suplente

Zenúzia Alves Pereira

Ouvidora Suplente

RELATÓRIO ANUAL 2024 OUVIDORIA

Neste relatório, apresentamos uma visão geral das atividades realizadas pela Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) ao longo do ano de 2024.

Ao longo do relatório, será examinado o registro de todas as manifestações recebidas pelo sistema durante o referido período. Ao final, será realizada uma análise criteriosa e uma filtragem das demandas que se enquadram na competência da Ouvidoria.

A Ouvidoria exerce um papel essencial na promoção do diálogo, da transparência e da melhoria contínua dos serviços oferecidos pela instituição. Durante este período, concentramos esforços em receber, analisar e solucionar, com a máxima agilidade possível, as manifestações dos usuários, visando à sua satisfação e ao atendimento eficaz de suas demandas.

Principais Atividades

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) destacou-se pelo compromisso em fortalecer a comunicação entre a instituição e o público, consolidando-se como um pilar essencial para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Reconhecendo a importância do feedback dos usuários, o CRAGO tem investido continuamente na melhoria de seus canais de acesso e na agilidade das respostas, assegurando um processo eficiente de recebimento, análise e solução das manifestações.

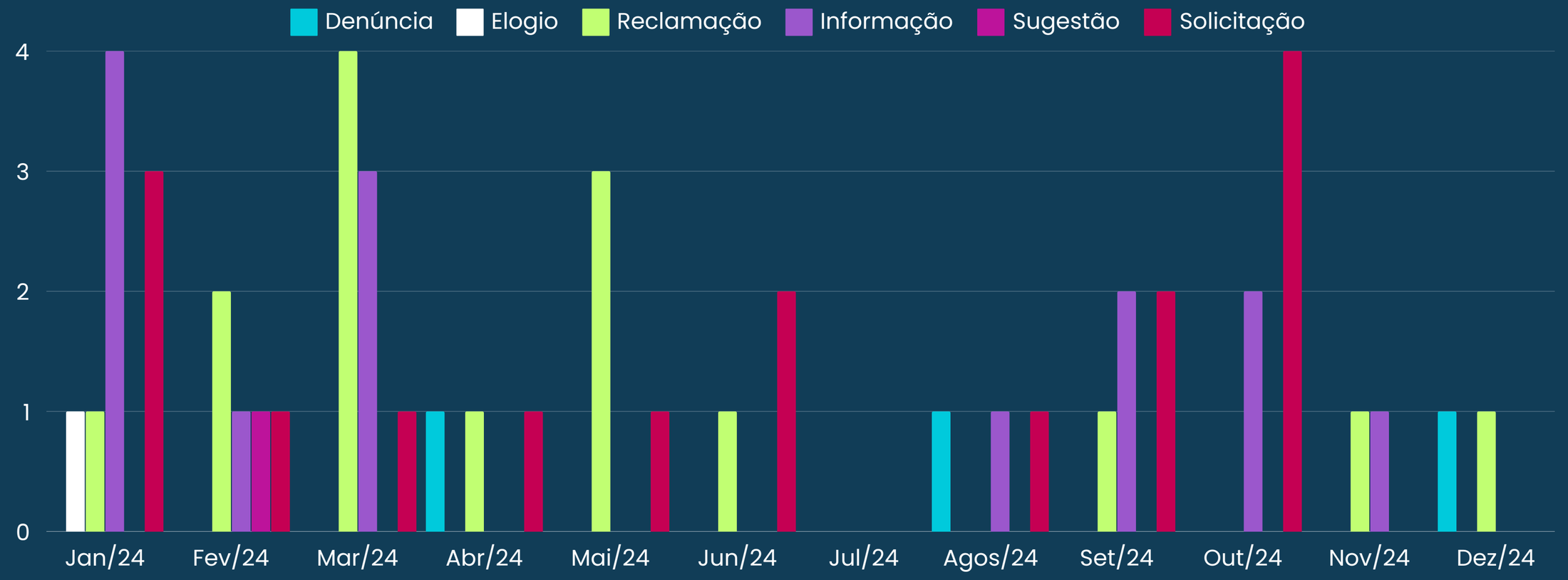
Em conformidade com a Resolução Normativa CFA nº 476, de 03 de fevereiro de 2016, este relatório detalha as ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do período, reafirmando o compromisso do CRAGO em atender às demandas da comunidade de forma eficiente e satisfatória.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria do CRAGO recebeu um total de 49 manifestações, evidenciando o envolvimento ativo da comunidade. Essas interações diversificadas trouxeram valiosas oportunidades para o aprimoramento dos serviços prestados, reforçando o compromisso da instituição com a transparência e a superação das expectativas. A seguir, apresentamos a análise detalhada do levantamento de dados.

REGISTRO POR CATEGORIA

No total, foram registradas 15 interações relacionadas a reclamações, representando 30,61% do volume total de manifestações. Assim como, as solicitações que também somaram 15 protocolos, enquanto a categoria de informações contabilizou 14 manifestações, equivalentes a 28,57%.

Essa diversidade de interações reforça a relevância da Ouvidoria como um canal estratégico para atender às diferentes demandas da sociedade, destacando seu compromisso contínuo em aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer o vínculo entre o CRAGO e a sociedade.



DESTAQUES

Por categoria comporativo 2023 - 2024

2023

- 27 Reclamações
- 14 Solicitações
- 2 Denúncias

2024

- 15 Reclamações
- 15 Solicitações
- 3 Denúncias

Aumento de 6,67% nas Solicitações

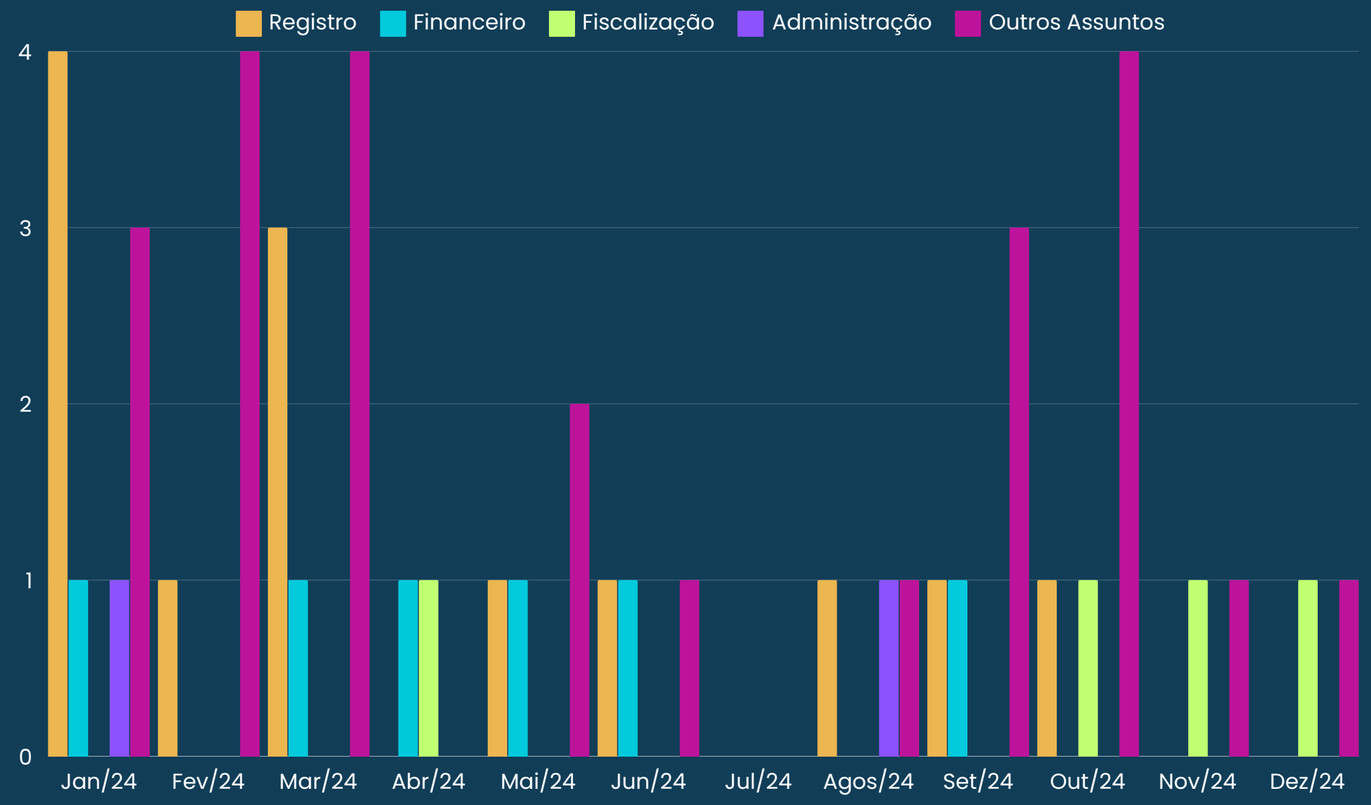
Aumento de 6,67% nas Denúncias

Redução de 44,44% nas Reclamações

ÁREAS DEMANDADAS

As manifestações foram registradas por administradores, tecnólogos e pelo público em geral, abrangendo uma ampla gama de temas e demandas. Entre as áreas mais demandadas, o setor de Registro liderou com 13 manifestações, correspondendo a 26,53% do total. Em seguida, as questões relacionadas ao setor financeiro foram destacadas em 6 manifestações, representando 12,24%.

Por fim, assuntos diversos somaram 24 manifestações, o que equivale a 48,98% do total. Essa distribuição reforça o papel estratégico da Ouvidoria em atender a diferentes públicos e demandas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pelo CRAGO.



46,94%
FEMININO

53,06%
MASCULINO

Perfil do Solicitante

Em 2024, a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRAGO teve como origem o público masculino. Aproximadamente 53,06% das manifestações foram registradas por homens, enquanto 46,94% foram feitas por mulheres. Essa predominância masculina reflete a composição do público que procurou a Ouvidoria ao longo do ano.

É fundamental destacar que a Ouvidoria do CRAGO se compromete a acolher e tratar todas as manifestações de maneira imparcial, independentemente do gênero do manifestante. Todos os usuários são atendidos com a mesma dedicação, sempre em conformidade com os princípios de sigilo, transparência e resolução eficaz das demandas, mantendo-se aberta para receber novas manifestações.

Análise Comparativa 2023 e 2024

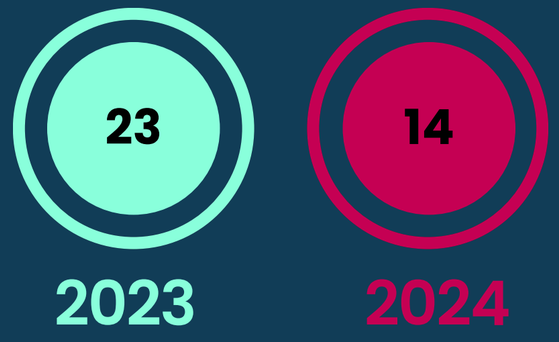
Em comparação ao período anterior, nota-se um aumento expressivo no interesse do público em estabelecer contato com o Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO).

Essa interação crescente com a Ouvidoria reflete um indicativo positivo da confiança da sociedade na competência do Conselho em tratar de questões importantes para a administração.

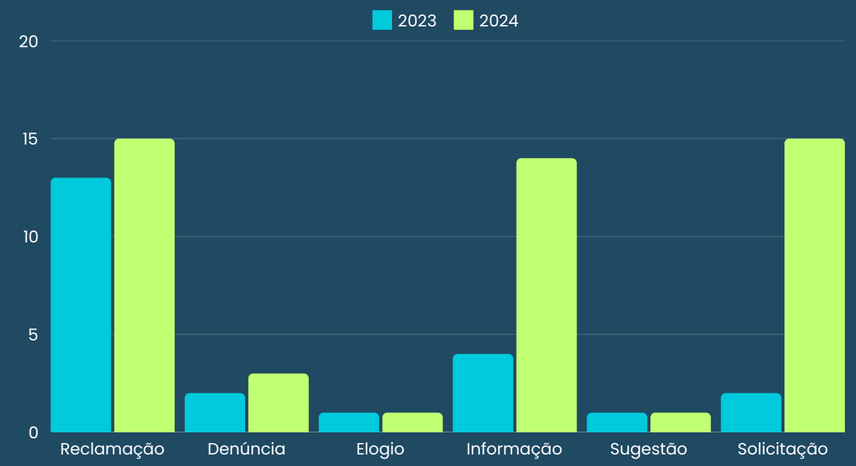
60,87%

Redução de protocolos comparado ao ano 2023

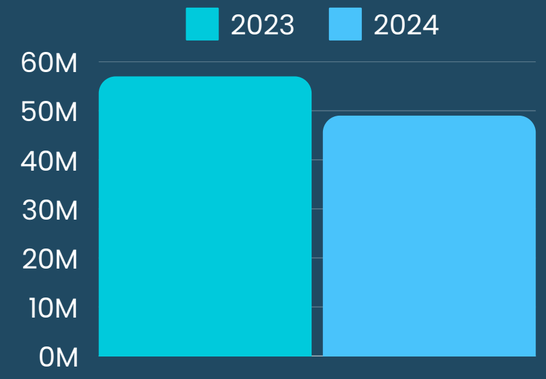
Redução dos protocolos após análise de cada manifestação



Demandas por Categoria



Comparativo de Manifestações do Sistema



O ano de 2024, em particular, evidenciou um aumento significativo nos pedidos de informação e solicitações, refletindo uma busca maior por esclarecimentos e serviços oferecidos pelo CRAGO. Em contrapartida, observou-se uma redução nas reclamações, o que pode ser visto como um reflexo do contínuo aprimoramento dos processos e da confiança do público na atuação da instituição.

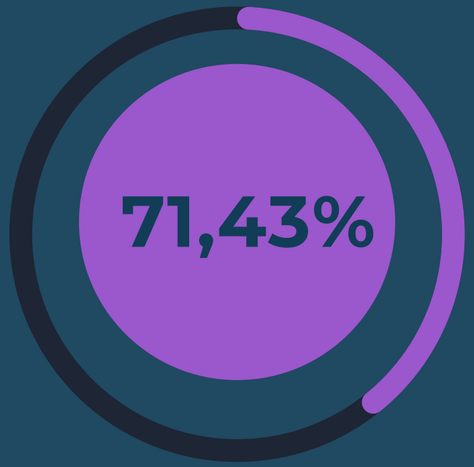
Demandas de Outro Canal Protocoladas na Ouvidoria

A crescente procura pelos serviços da Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) em 2024 pode ser amplamente atribuída à preferência dos usuários por esse canal em detrimento do 'Fale Conosco'. Observa-se que cerca de 71,43% dos protocolos realizados na Ouvidoria não se enquadram na finalidade específica desse canal, o que sugere uma tendência por parte do público em optar pela Ouvidoria como meio principal de comunicação, ainda que as manifestações apresentadas não correspondam, necessariamente, a questões diretamente relacionadas às suas atribuições.

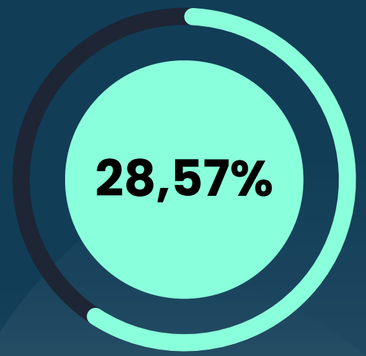
Ademais, é relevante destacar que o aumento no volume de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo de 2024 englobou uma ampla variedade de protocolos, incluindo sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações, pedidos de informações e esclarecimento de dúvidas. Essa diversidade evidencia o caráter abrangente da interação entre o público e o CRAGO, refletindo a multiplicidade de questões e preocupações que os usuários buscam endereçar por meio desse canal de comunicação.

A análise comparativa dos dados reforça a necessidade de um aprimoramento contínuo nos serviços prestados e de uma resposta cada vez mais eficiente e assertiva às demandas apresentadas. Esse cenário sublinha o papel estratégico da Ouvidoria em identificar oportunidades de melhoria, fortalecer o diálogo institucional e consolidar a confiança do público na atuação do CRAGO.

Manifestações de outros canais



Manifestações da Ouvidoria



60,87%

Redução dos protocolos comparado ao ano 2023

Tratativas da Ouvidoria

Cada manifestação foi analisada com atenção aos detalhes fornecidos pelos usuários, garantindo um tratamento individualizado e cuidadoso. Após essa avaliação, as demandas foram encaminhadas aos setores competentes do CRAGO para análise e resolução.

Sempre que necessário, a Ouvidoria desempenhou um papel mediador em situações de conflito, buscando conciliar as partes envolvidas e propor soluções equilibradas. Em parceria com os setores responsáveis, foram adotadas medidas concretas para atender às demandas dentro dos prazos estipulados, assegurando agilidade e eficiência no processo. Essa atuação reforça o compromisso da Ouvidoria e do CRAGO em responder de forma proativa e eficaz às necessidades da comunidade.

A transparência e a dedicação na resolução das demandas seguem como princípios norteadores das atividades da Ouvidoria, fortalecendo a confiança do público na atuação do Conselho.

CONCLUSÃO

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria do Conselho Regional de Administração de Goiás (CRAGO) desempenhou um papel estratégico e essencial, consolidando-se como um canal eficiente de comunicação entre a instituição e a sociedade. Por meio de sua atuação diligente, buscou aprimorar continuamente os serviços ofertados, atendendo de forma assertiva e célere às demandas apresentadas pelos usuários. Os resultados alcançados refletem o compromisso inegociável da Ouvidoria com a excelência e evidenciam sua relevância como um pilar central no fortalecimento da relação entre o CRAGO e a comunidade.

Neste contexto, manifestamos nossa profunda gratidão pela confiança depositada por todos os cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria ao longo do período. Esse engajamento é vital para o desenvolvimento de práticas cada vez mais eficientes e transparentes, que assegurem a qualidade dos serviços oferecidos. A participação ativa dos usuários não apenas enriquece o diálogo institucional, mas também contribui diretamente para a identificação de melhorias e para a construção de um ambiente organizacional mais receptivo e inovador.

Reafirmamos nosso compromisso em atender, com responsabilidade e dedicação, às expectativas da sociedade, promovendo um espaço que valorize a transparência, o respeito e a busca constante pela excelência. A Ouvidoria permanecerá como um instrumento indispensável para fortalecer a comunicação, propor soluções efetivas e garantir a satisfação plena dos que confiam no trabalho do CRAGO. Seguiremos empenhados em consolidar um padrão de atendimento que atenda às necessidades da comunidade e contribua para o desenvolvimento sustentável da administração.

Adm. Samuel Albernaz
Presidente